

平成 24 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園		所管課	市民協働推進課
所在地	岐阜市八代一丁目11番13号			
指定管理者名	岐阜市北部コミュニティセンター運営委員会			
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日			
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募		<input checked="" type="checkbox"/> 非公募	
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料		<input type="checkbox"/> 利用料金	<input type="checkbox"/> 料金徴収なし
指定管理委託料 (年額)	16, 667, 000円(平成24年度)			
施設の設置目的	地域住民の連帯意識を高め、快適で住みよい地域社会の形成に寄与すること			
施設概要	敷地面積 4, 467m ² 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 153. 78m ² 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市北部ふれあい保健センター(併設施設)			

●利用状況

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		46,694	40,920	50,346	52,737	49,367
各室稼働状況(%)	防災会議室	79.5	76.2	77.2	77.7	77.5
	集会室	66.0	63.1	67.8	66.5	68.2
	教養娯楽室	24.9	15.3	16.7	16.6	18.8
	生活相談室	10.6	7.6	11.6	10.2	9.3
	大集会室	36.6	28.2	40.4	33.1	37.1
	音楽室	75.3	76.2	76.5	75.8	77.5
	サークル室	61.6	55.2	61.2	63.1	58.7
	多目的室	41.1	33.1	36.4	36.3	41.3

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①供用日・供用時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①適切な運用が行われている。 ②適切な運用が行われている。 ③研修会開催チラシを作成し、構成区域の地域住民に周知している。 ④アンケートを実施するとともに、窓口等で利用者の意見を聞いて、可能な限り迅速に対応している。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①避難訓練(8月、2月) ②防災研修会(6月) ③ゲートボール大会(9月) ④合同発表会(10月) ⑤機関紙「寄木細工」発行(2月) ⑥講演会(11月)	①2/9に実施。68名参加。 ②上半期に実施。 ③10/7に実施。30名参加。 ④10/28に実施。58サークル、650名参加。 ⑤2,100部発行。構成地域の自治会各班回覧。 ⑥11/25に実施。250名参加。
施設管理	日常点検 ①消防設備点検(自主点検) ②不審者、危険物(自主点検) 法定点検 ①昇降機保守点検(年1回) 定期点検 ①昇降機保守点検(年12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定検査 ①3/15 定期点検 ①10/26,11/22,12/13,1/9,2/13,3/15に実施。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施	日常点検の中で施設及び備品の状況を適切に把握し、不具合箇所が発見された場合は迅速に対応している。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①岐阜市コミュニティセンター条例第7条の規定に基づき実施されている。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、運営されている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成25年2月1日～2月28日に実施
利用者アンケートの実施結果	<p>設問① 利用した部屋は 防災会議室 21.2%、集会室 15.2%、教養娯楽室 0%、生活相談室 0%、大集会室 0%、音楽室 30.3%、サークル室 21.2%、多目的室 9.0%、併設施設 3.1%</p> <p>設問② 利用頻度は 以前に利用 9.0%、定期的に利用 88.9%、初めて利用 3.1%</p> <p>設問③ 施設の雰囲気について 大変満足 27.3%、ほぼ満足 66.7%、やや不満 6.0%、大変不満 0%、わからない 0%</p> <p>設問④ 設備・備品について 大変満足 31.2%、ほぼ満足 62.5%、やや不満 6.2%、大変不満 0%、わからない 0%</p> <p>設問⑤ 職員の対応について 大変満足 23.3%、ほぼ満足 73.3%、やや不満 3.3%、大変不満 0%、わからない 0%</p> <p>設問⑦ 性別 男性 29.0%、女性 71.0%</p> <p>設問⑧ 年代 20歳未満 0%、20代 0%、30代 0%、40代 0%、50代 9.6%、60代 68.0%、70歳以上 31.4%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>郵便ポストがあると良い。 →ポストの設置条件が満たされないため設置は困難(関係機関確認済み)。 じゅうたんにシミがたくさんある。 →3月に張り替える予定です。</p> <p>トイレを洋式にしてほしい。和式は臭いがひどい。 →1、2階のトイレには洋式が設置されていますのでそちらをご利用ください。清掃は隔日に行っています。</p> <p>音楽室のスクリーンが小さいため壁面を利用しているが汚れが気になるので、修理してほしい。 →室内のクロスを張り替える際に注意します。</p> <p>防災会議室の音が漏れないよう防音してほしい。 →防音工事は難しいと思いますので、防災会議室利用者に音を小さくするなど注意喚起に努めます。</p> <p>他コミセンにはない年会費2000円はなぜあるのか？皆に説明するため必要な理由を教えてほしい。 →会費は主としてサークル合同発表会の経費の一部として使用しており、詳細はサークル連絡協議会での監査報告で明らかにしております。</p> <p>和室に前市長の「書」が掛けてあるが、変えたほうが良いのでは？ →経緯があると思われるため、所管課の考えを聞きたい。</p> <p>月曜日が祝日のとき、火曜日が休館になると毎週火曜日に利用しているサークルは利用回数が減るので困る。月曜休みのままでよいのでは？</p>

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	岐阜市北部コミュニティセンターの運営上の基本方針	・利用要領に従い、平等な施設利用の承認を行っているか	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・市の情報公開制度に基づき公開されているか。 ・指定管理者の発行する広報誌やチラシで広報されているか	A	A	A
			区分評価			A
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	地域の生涯学習及びコミュニティ活動の推進を行っていく上で方針と主な事業計画	・岐阜市の施策に沿って、地域の生涯学習、コミュニティ活動の推進に資する業務を行っているか	A	A	A
		貸館業務を行っている上での方針と主な事業計画	・地域の生涯学習、コミュニティ活動の場として提供されているか	A	A	A
		既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・運営委員会事業の内容を常に見直しを行っているか	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・利用者へのアンケート調査を実施しているか ・また、その結果、利用者の要望、クレームに対し適切に対応しているか	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口応対、プロモーション、設備等の整備など)	・接遇等の職員研修が実施されているか ・定期的に備品の点検を行い、必要に応じて改善されているか	A	A	A
			区分評価			A
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	指定管理に関する経費の設定額の妥当性と経費縮減の方策	・収支予算と実績とは大きくかい離していないか ・具体的な経費の削減の方策を掲げ、努力しているか	A	A	A
		効率的な運営を図るための組織の構造	・職員の配置を工夫し、開館時は常に業務に支障が出ないようにローテーションが組まれているか	A	A	A
			区分評価			A
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的、人的能力を有していること	必要人材の配置と職能及び人材育成の方策	・業務に必要な研修を実施し資質の向上に努めているか	A	A	A
		リスクへの対応方策(利用者の安全確保策、防止策、非常時の対応マニュアルなど)	・危機管理マニュアル・緊急連絡網等を整備し、緊急事態に対応できる体制ができているか ・また、個人情報保護等法令遵守は適切に行われているか	A	A	A
		施設管理を行っていく上での方針と具体策	・各種機械設備の保守点検等を行うとともに、防犯・防火体制を整え、日常の安全確保に努めているか。	A	A	A
			区分評価			A

貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	地域の生涯学習、コミュニティ活動の推進のため、ニーズを把握し、地域と一体となって事業推進ができる組織	・地域の自治会連合会等の各種団体の代表者で構成する運営組織であり、地域に密着した運営が行われているか	A	S	S
	地元の住民の雇用及び貢献に関すること		・地域に密着した運営ができるよう、地元在住者を職員として採用しているか ・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか	A	S	S
	区分評価					S

●指定管理者の取組みに対する自己評価

今期の取組みに対する評価	講演会は、「笑う門には健康来る」をテーマに社会人落語会と、消費者トラブル防止をテーマに劇団「口ぐるま」によるトラブル対処法を学び、大変好評を得た。 合同発表会においては、58のサークルから、演技発表の部、作品展示の部、囲碁大会の部、奉仕活動の部への参加があり、地域住民を含め650名の参加を得るなど、地域住民とサークルとの協働、交流が着実に定着してきている。
前回までの意見の取組み状況	地域住民及び利用者相互の交流とサークル活動の推進を図り、利用者自身が自主的・計画的な施設の利用を図るため、サークル連絡協議会を組織している。また、地域住民とサークルとの協働・交流の場として、実行委員会を組織して合同発表会を開催した。若者を惹きつける企画が今後の課題として研究していきたい。 施設改修については、利用者の要望・安全性を考慮して、床カーペットの張替えを順次進めている。 併設のふれあい保健センターとの連携として、運営委員会やサークル連絡協議会において、各種事業などの周知を図ると共に、事業の啓発参加を働きかけた。
今後の取組み	地域のコミュニティや生涯学習の拠点施設として、安全安心な施設管理を図り、利用者の意見も取り入れながら、利用しやすい施設運営に努めていきたい。 コミセンや併設施設の活動状況を、機関紙『寄木細工』やサークル合同発表会のチラシなどにより、地域7校区の自治会や公民館を通じ広く広報する中で、利用者の増加につなげられるよう努めていきたい。 若者を惹きつける事業の企画を検討していきたい。

●所管課の意見

- 利用状況については、前年同期に比べ、利用回数は増えているものの利用者は減少している。
- 指定管理者の事業については、センターの機関紙「寄木細工」を発行し、構成区域の住民を対象にセンターの活動状況などを紹介したほか、ゲートボール大会、講演会、サークル活動の発表の場であるサークル合同発表会を実施するなど地域に密着した特色ある事業を実施している。
- 利用者の声を聞くため、2月の1ヶ月間アンケート調査を実施し、利用者の意見を取り入れ、利用者の目線に立った運営を行っており、評価できる。利用者からの苦情も特になく、要望等についても、可能な限り迅速に対応しており、適正な運営がなされている。
- 運営組織は、地域の自治会連合会の各種団体の代表者により構成されており、利用者が利用しやすい運営方法の改善や施設の維持管理に努めるなど、適正な施設運営が行われていると評価できる。

●指定管理者評価委員会の意見

・事故等ではなく、施設の安全な管理がなされていると考えられる。
・常連の利用者だけでなく、地域のさまざまな人が活用できる施設の運営を図るため、運営委員会には女性も地域の多様な人材の登用に配慮されたい。
・各施設の運営管理者による情報交流の機会を通じて、施設の活用のさらなる活性化に努められたい。